

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIREKTORAT JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN KEMHAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Ditjen Strahan Kemhan mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Strategi Pertahanan. Untuk itu Ditjen Strahan berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Jakarta, 2025
Kepala Bagian Data & Informasi

Soekaryoso Helmy
Kolonel Inf NRP 11930070001268

***):**

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
TELEPON/FAX :/.....

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

**) Coret yang tidak perlu*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi petugas	oleh
Nomor Responden			☐	☐ ☐
Umur	 Tahun		☐	☐
Jenis Kelamin	1 Laki-laki	2 Perempuan	☐	
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2—D4 5. S-1 6. S2 ke atas	☐	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai swasta 3. Wiraswasta/usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya .	☐	

Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Klik jawaban menurut saudara yang paling tepat)

1. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
 - ☐ Sangat Mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Cukup Mudah
 - ☐ Tidak Mudah
2. Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?
 - ☐ Sangat Sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Cukup Sesuai
 - ☐ Tidak Sesuai
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang penjelasan petugas yang melayani ?
 - ☐ Sangat Jelas
 - ☐ Jelas
 - ☐ Cukup Jelas
 - ☐ Tidak Jelas
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam melayani ?
 - ☐ Sangat Disiplin
 - ☐ Disiplin
 - ☐ Cukup Disiplin
 - ☐ Tidak Disiplin
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas yang melayani ?
 - ☐ Sangat Cepat
 - ☐ Cepat
 - ☐ Cukup Cepat
 - ☐ Tidak Cepat/Lambat
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - ☐ Sangat Sopan dan Ramah
 - ☐ Sopan dan Ramah
 - ☐ Cukup Sopan dan Cukup Ramah
 - ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?
- ☐ Sangat Bertanggung Jawab
 - ☐ Bertanggung Jawab
 - ☐ Cukup Bertanggung Jawab
 - ☐ Tidak Bertanggung Jawab
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?
- ☐ Sangat Adil
 - ☐ Adil
 - ☐ Cukup Adil
 - ☐ Tidak Adil
9. Bagaimana menurut Saudara tentang dukungan infrastruktur penunjang pelayanan.yang ada ?
- ☐ Sangat Mendukung
 - ☐ Mendukung
 - ☐ Cukup Mendukung
 - ☐ Tidak Mendukung
10. Bagaimana menurut Saudara tentang keamanan dan kenyamanan berada di lingkungan unit pelayanan ?
- ☐ Sangat Aman dan Nyaman
 - ☐ Aman dan Nyaman
 - ☐ Cukup Aman dan Cukup Nyaman
 - ☐ Tidak Aman dan Tidak Nyaman